



## ACUERDO # 00002044

### INSTRUCCIÓN DE LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES N° 001-2017

Con fundamento en los artículos 1 y 2 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, Ley N° 7319 publicada en La Gaceta N° 237 del 10 de diciembre de 1992; los artículos 1, 3, 8, 9, incisos a), d) y e), 20, 63 y 66 del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 16 de julio de 1993; los artículos 4, 6, 10, 11, 13, 16 párrafo primero, 100 inciso 1), 102 incisos a), b) y d), 103 incisos 1) y 3), 105 inciso 1), 107 inciso 1), 125 inciso 1) y 129 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 del 2 de mayo de 1978; así como el artículo 44 incisos a), e), f) y l) del Estatuto Autónomo de Servicio de la Defensoría de los Habitantes, emitido mediante Acuerdo No. 600-DH publicado en La Gaceta No. 22 del 31 de enero de 2002;

#### CONSIDERANDO

- I.** Que desde hace varios años existe un problema de infraestructura en el puente que se ubica sobre el Río Virilla –en la Autopista General Cañas-, lo cual ha generado congestión vehicular en el Área Metropolitana, con las consecuentes afectaciones en el tránsito de las y los habitantes, y muy especialmente en las personas que deben trasladarse con regularidad por esa ruta, su salud y bienestar.
- II.** Que para brindar una solución definitiva a la problemática descrita, las autoridades del Ministerio de Obras Públicas y Transportes y del Ministerio de la Presidencia han anunciado la pronta ejecución de trabajos de reconstrucción en este puente, lo cual ameritará cierres parciales y totales en la autopista General Cañas de forma temporal, situación que generará un impacto aún mayor en el congestionamiento vial del país.
- III.** Que como medida complementaria a los trabajos de reconstrucción en el puente sobre el Río Virilla, el Gobierno de la República emitió el Decreto N° 40121-MTSS-MOPT-MICITT y la Directriz N° 062-MTSS-MOPT-MICITT –esta última dirigida a instituciones descentralizadas– ambos instrumentos de fecha 13 de enero de 2017, mediante los cuales se informó que los titulares de las instituciones públicas ubicadas dentro del Gran Área Metropolitana (GAM) deberán implementar el teletrabajo en las dependencias a su cargo, siempre que no se afecte la labor ordinaria de las respectivas instituciones ni el servicio que se brinda a las y los habitantes.
- IV.** Que el teletrabajo consiste en una modalidad de organización del trabajo que hace uso de las tecnologías de la información y puede contribuir a disminuir el consumo de combustibles en el país. Además, al establecer con claridad los objetivos y su respectiva

evaluación de cumplimiento, puede llegar a incrementar los índices de productividad y promover una mejora en los niveles de eficiencia en la institución.

- V. Que es importante que la Defensoría de los Habitantes se sume al esfuerzo gestado desde el Gobierno de la República ante esta coyuntura particular, y contribuya a disminuir los problemas de congestión vial que se pueden generar con ocasión de estas obras de mejora, además de salvaguardar la salud de las y los trabajadores de la institución, quienes al verse obligados a permanecer durante largos períodos en un embotellamiento vehicular, sufren situaciones de estrés, sacrifican tiempo familiar y de recreación, y en suma ven mermada su calidad de vida. **Por tanto;**

**SE EMITE LA SIGUIENTE INSTRUCCIÓN A TODAS LAS DIRECCIONES, JEFATURAS Y DEMÁS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS QUE LABORAN EN LA SEDE CENTRAL DE LA DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES:**

**PRIMERO.- Disposiciones Generales.**

La Defensoría de los Habitantes se acogerá a las disposiciones emitidas por el Presidente de la República, el Ministro de Trabajo y Seguridad Social, el Ministro de Obras Públicas y Transportes, y el Ministro de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, mediante Decreto Ejecutivo N° 40121-MTSS-MOPT-MICITT y Directriz N° 062-MTSS-MOPT-MICITT, ambos de fecha 13 de enero de 2017. En atención a lo dispuesto en el artículo 26 de dicho Decreto Ejecutivo -que otorga un plazo de cinco días hábiles para organizar la aplicación del teletrabajo a lo interno de las instituciones- esta modalidad de trabajo en la Defensoría de los Habitantes se ejecutará conforme las disposiciones que en adelante se señalan.

**SEGUNDO.- Ingreso a la modalidad de teletrabajo y fijación de días teletrabajables.**

La modalidad de teletrabajo será aplicable para el personal profesional, su ingreso será de manera voluntaria y a solicitud de la persona trabajadora.

Los funcionarios que ingresen a esta modalidad de trabajo deberán presentarse a la sede de la Institución los lunes y los viernes, al menos durante cuatro horas cada uno de esos días en un horario a fijar y convenir con la Jefatura o Dirección. Deberán, además, trabajar presencialmente en la institución durante otras cuatro horas –como mínimo- que podrán distribuir durante la semana según se convenga con la Dirección respectiva y de acuerdo con las necesidades semanales de cada unidad. El resto de la jornada semanal será teletrabajable.

**TERCERO.- Disponibilidad durante los días teletrabajables.**

Las personas que ingresen a laborar bajo esta modalidad se comprometerán a permanecer disponibles los días teletrabajables ante eventuales requerimientos que se realicen por el correo electrónico, teléfono o cualquier otro medio, por parte de habitantes, compañeros/as del Área a la que pertenece, Jefatura Inmediata, y/o el Despacho.

En caso de agendarse alguna actividad de capacitación, reunión o sesión de trabajo de interés institucional que coincida con un día teletrabajable, las y los funcionarios deberán laborar ese día en la institución y se realizarán los ajustes pertinentes en la programación de metas acordada.

#### **CUARTO.- Días de trabajo presencial en la institución.**

Los días lunes y viernes, sin excepción, las personas teletrabajadoras deberán presentarse a la institución durante al menos cuatro horas cada uno de esos días, a efecto de que las Jefaturas puedan organizar al inicio de la semana con cada funcionario y funcionaria las metas semanales y los días viernes evaluar su cumplimiento. Deberán, además, trabajar presencialmente en la institución durante otras cuatro horas –como mínimo- que podrán distribuir durante la semana según se convenga con la Dirección respectiva y de acuerdo con las necesidades semanales de cada unidad.

Se faculta a las Jefaturas y Direcciones para que atendiendo a parámetros de flexibilidad, acuerden con las y los funcionarios que deseen acogerse al teletrabajo, el horario presencial que mejor se ajuste a sus situaciones particulares.

#### **QUINTO.- Procedimiento.**

Las y los funcionarios interesados en acogerse al teletrabajo deberán solicitarlo a su jefatura inmediata, quien valorará si la naturaleza del trabajo y las características personales del/la servidor/a se ajustan a esta modalidad y de ser así, aprobará la solicitud y suscribirá un Acuerdo de Teletrabajo con cada funcionario y funcionaria de la unidad a su cargo. Posteriormente, remitirá copia de dichos Acuerdos al Departamento de Recursos Humanos.

#### **SEXTO.- Acuerdo de Teletrabajo.**

El Acuerdo definirá al menos, los siguientes aspectos: jornada y horario de la persona teletrabajadora; lugar y días de ejecución del teletrabajo; horas durante las cuales la o el funcionario laborará en la institución; medios de contacto de la persona trabajadora, y los criterios de medición, evaluación y control que serán utilizados en el teletrabajo –entre otros puntos-. Dicho Acuerdo deberá ser suscrito por la jefatura inmediata, la o el funcionario y la Defensora de los Habitantes, quien emitirá un visto bueno. Este documento se incorporará dentro del expediente personal de cada servidor y servidora.

#### **SÉTIMO.- Responsabilidades de las Jefaturas y Direcciones.**

Es responsabilidad de cada jefatura definir, supervisar y velar por el cumplimiento de las metas de trabajo acordadas con la persona teletrabajadora. A estos efectos, les corresponderá elaborar un informe quincenal donde se contemplen las labores asignadas y ejecutadas cada semana en la modalidad de teletrabajo, así como reportar incumplimientos, cumplimientos parciales y de ser el caso, justificaciones. Dichos reportes deberán ser remitidos por cada Jefatura a la Dirección de Planificación y al Departamento de Recursos Humanos.

**OCTAVO.- Aplicación de la modalidad de teletrabajo a Directores y Directoras.**

Las y los Directores podrán incorporarse a esta modalidad de trabajo bajo las disposiciones anteriores, siempre y cuando se apersonen a la institución los días y horas dispuestas para la realización del Consejo de Directores.

Las y los Directores deberán tomar todas las previsiones necesarias para una debida supervisión del personal, y deberán estar disponibles para cualquier convocatoria del Despacho.

**NOVENO.- Prestación del servicio público.**

La prestación del servicio público de atención a las y los habitantes deberá asegurarse en el horario habitual de las ocho horas a las dieciséis horas, jornada continua.

**DÉCIMO.- Puestos excluidos de la aplicación de esta Instrucción.**

Los puestos de apoyo administrativo tales como secretarias, oficinistas y choferes, así como las y los funcionarios que laboran en las sedes regionales, se encuentran excluidos de la aplicación de esta Instrucción.

**DÉCIMO PRIMERO.- Personal de Admisibilidad.**

Los funcionarios y funcionarias de la Dirección de Admisibilidad podrán incorporarse a esta modalidad de trabajo, siempre y cuando se atienda el rol que disponga la Dirección, a efecto de garantizar la atención de habitantes –telefónica y personal- durante toda la jornada ordinaria semanal.

**DÉCIMO SEGUNDO.- Vigencia de la presente Instrucción.**

La implementación del teletrabajo se mantendrá hasta que el Ministerio de Obras Públicas y Transportes anuncie la finalización de las obras de reconstrucción en el puente sobre el Río Virilla, o hasta que entre en vigencia y se implemente el Reglamento de Teletrabajo en la Defensoría de los Habitantes, según lo que acontezca primero.

Dado en San José, a las diez horas del veinte de enero de dos mil diecisiete. **COMÚNIQUESE.-**

  
**MONTSERRAT SOLANO CARBONI**  
**DEFENSORA DE LOS HABITANTES**

